

EVALUASI KEBIJAKAN E-KTP DALAM MEWUJUDKAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PELA MAMPANG KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Ida Fitriani

Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta

email: ida.fitriani55@yahoo.co.id

Paper Accepted: 23 Februari 2017
Paper Reviewed: 1-10 Maret 2017
Paper Revised: 11-30 Maret 2017
Paper Edited: 1-15 April 2017
Paper Approved: 25 April 2017

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan penelitian sebanyak 26 orang ditentukan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data primer menggunakan teknik wawancara dan observasi, sementara pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dikembangkan dengan metode analisis triangulasi. Hasil penelitian adalah sebagai berikut. Pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan adalah sebuah jaminan akan efektifitas dalam tertibnya data pribadi masyarakat dalam memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk dan membutuhkan strategi dan antisipasi yang maksimal dalam menghadapi pemohon yang meningkat. Evaluasi kebijakan e-KTP telah terlaksana dengan baik dari segi hasil, biaya dan waktu. Hasil yang dikemukakan oleh para informan telah menunjukkan perbaikan dan peningkatan. Meskipun masih terdapat kekeliruan data seperti alamat, tahun lahir, namun hal tersebut dapat ditanggulagi dengan melakukan penerbitan e-KTP yang telah direvisi oleh instansi terkait dalam hal ini adalah Kelurahan Pela Mampang. Dalam segi pembiayaan, informan mengaskan bahwa semua biaya yang dikeluarkan adalah wewenang pemerintah pusat dalam hal ini adalah Kementerian Dalam Negeri. Selanjutnya, dari ketepatan waktu, pembuatan dan pelayanan e-KTP perlu mendapatkan perhatian khusus.

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Paradigma baru dalam pelayanan adalah adanya peran aktif dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap tingkatan proses sesuai etika negara. Dalam kaitan tersebut hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik dan berkualitas perlu disampaikan dengan cara yang disepakati bersama antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara dengan masyarakat sebagai pemanfaat atau sebagai pengguna jasa. Kewajiban semua pihak untuk mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku tentu saja menjadi prioritas utama yang harus ditaati.

Masyarakat madani perlu dukungan pengorganisasian yang profesional dari lembaga non pemerintah/LSM. Keahlian keterampilan dan kepemimpinan lembaga mereka diperlukan agar partisipasinya lebih bermanfaat bagi peningkatan kapasitas pelayanan publik. Inisiatif mulai dari pengembangan komunitas sampai pada advokasi dan pengawasan perlu mengacu kepada mekanisme (termasuk mekanisme komplain) yang disepakati berdasarkan pendekatan yang adil dan berkualitas.

Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya peningkatan kinerja organisasi pemerintah merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik, yang dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian dan perubahannya yaitu Undang-undang Nomor 43 tahun 1999, menekankan perlunya aparatur pemerintah yang profesional, memiliki kompetensi yang memadai, berdedikasi, bermartabat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan.

Keberhasilan pemerintah ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara negara, termasuk di dalamnya adalah aparatur pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab pemerintah yang esensinya adalah penyelenggaraan fungsi pelayanan.

Fungsi pelayanan aparatur sangatlah penting mengingat kelurahan merupakan instansi pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kondisi ini merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah khususnya tingkat kelurahan untuk selalu menampakkan pelaksanaan kinerja secara optimal dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan e-KTP.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintahan yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggungjawab.

Dalam prakteknya, sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka dan tidak memuaskan termasuk kurang koordinasi.

Masalah lain di bidang ketatalaksanaan terlihat dalam pelayanan umum yang prosesnya cenderung birokratis atau masih berbelit-belit dan masih terjadinya praktik pungutan liar, yang diwarnai dengan pungutan yang tidak resmi, yang menghambat kreativitas dan aktivitas masyarakat dan dunia usaha yang tentunya menimbulkan ekonomi biaya tinggi. Guna mengantisipasi perubahan paradigma pemerintahan yang menuntut keseimbangan peran masyarakat dan swasta dengan pemerintahan sehingga pelayanan publik yang diterima dan dirasakan masyarakat dapat menjadi lebih baik dan demokratis.

Pembenahan pelayanan publik dalam upaya mempercepat dan optimalisasi perwujudan *good governance* aspek pelayanan publik merupakan titik strategik untuk membangun prinsip-prinsip *good governance*.

Kelurahan Pela Mampang memegang posisi strategis untuk memberikan warna pemerintahan daerah melalui pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Kelurahan secara politis akan sangat mempengaruhi penilaian dan kualitas dukungan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah. Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kelurahan Pela Mampang adalah pelayanan KTP. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, Pasal 1 Butir (1) menyebutkan bahwa, *“Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”*

Dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, Pasal 1 butir (2) menyatakan bahwa “Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya di singkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia”. Dengan diterbitkannya KTP Nasional yang berbasis NIK tersebut oleh instansi pelaksana, maka setiap warga hanya akan memiliki satu KTP dengan NIK yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada pasal 6 disebutkan bahwa, blanko KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi jati diri dalam pelayanan publik.

Program electronic-KTP selanjutnya disingkat e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 di mana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mensukseskan program e-KTP termasuk percepatan pada tahun 2014, pemerintah telah melakukan koordinasi antar instansi dan antar daerah, membentuk sistem, pedoman, dan standar

serta melakukan pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi kepada pemerintah daerah kabupaten/kota.

Menurut data yang ada, di Kantor Kelurahan Pela Mampang telah mempunyai satu set perangkat e-KTP yang digunakan untuk memproses perekaman data pembuatan e-KTP tersebut yang ditangani oleh 2 orang operator. Sedangkan untuk pencetakan e-KTP itu sendiri masih dilakukan di Kantor Suku Dinas Jakarta Selatan. Sedangkan alat untuk mencetak e-KTP tersebut, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan hanya mempunyai satu perangkat alat pencetak e-KTP. Dengan demikian dapat dibayangkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pencetakan tersebut, Karena Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan harus melayani pencetakan e-KTP untuk seluruh Kelurahan yang ada di Wilayah Kotamadya Jakarta Selatan.

Guna mengetahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kelurahan Pela Mampang dikaitkan dengan optimalisasi *good governance* pada Kelurahan Pela Mampang, perlu dilakukan kajian mengenai praktik manajemen pelayanan di Kelurahan Pela Mampang sehingga didapatkan gambaran mengenai evaluasi kebijakan e-KTP dalam rangka optimalisasi *good governance* di Kelurahan Pela Mampang.

KERANGKA PEMIKIRAN

Jumlah penduduk yang besar menjadi salah satu modal dasar bagi pembangunan bangsa, hal tersebut dapat diwujudkan apabila pemerintah mampu mengelola potensi sumber daya manusia yang ada secara optimal, namun sebaliknya jumlah penduduk yang besar juga berpotensi menjadi penghambat pembangunan, apabila pemerintah tidak mampu mengelola dan memberdayakan potensi tersebut dengan tepat dan terarah. Untuk mengelola dan mengetahui segala informasi berkaitan dengan data kependudukan, maka dibutuhkan suatu sistem informasi administrasi kependudukan yang akurat, mutakhir dan akuntabel, dimana hasil dari pengelolaan data tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai acuan bagi pemerintah dalam proses perumusan kebijakan dan pembangunan.

Upaya untuk memperoleh informasi data kependudukan yang baik, maka prosesnya berawal dari kegiatan informasi data kependudukan. Menggambarkan potensi penduduk dalam bentuk angka yang dapat dipergunakan sebagai sumber informasi bagi sektor pembangunan lainnya. Agar memperoleh informasi data kependudukan yang baik maka diperlukan sebuah sistem yang berawal dari pendaftaran penduduk yang merupakan kegiatan pencatatan dari setiap mutasi penduduk.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang kependudukan, hal ini seperti diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri agar melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan sesuai dengan amanat dari Undang-undang tersebut berupa penerapan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang berlaku secara nasional dan internasional. Dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, Instansi pelaksana yang memiliki kewenangan sebagai *control center* pelayanan di bidang administrasi kependudukan adalah Kementerian Dalam Negeri.

Pengelolaan administrasi kependudukan khususnya dalam penerbitan e-KTP yaitu sebagai suatu sistem informasi administrasi kependudukan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi penerbitan dokumen kependudukan dengan memberlakukan NIK atau *single identity number* (SIN) sebagai Nomor Identitas seseorang.

Pelaksanaan kebijakan e-KTP khususnya di Kelurahan Pela Mampang saat ini masih belum optimal dan mengalami berbagai permasalahan terutama terkait dengan penerapan *Good Governance* dalam pelayanan e-KTP. Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa perlu mengevaluasi bagaimana implementasi kebijakan pelayanan e-KTP dalam upaya mewujudkan *Good Governance* di Kelurahan Pela Mampang serta mengetahui faktor penghambat dan upaya apa yang dapat ditempuh untuk e-KTP tersebut.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan desain penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi kebijakan e-KTP dalam mewujudkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang Kotamadya Jakarta Selatan, serta mengkaji faktor penghambatnya. Penelitian deskripsi ini bertujuan menggambarkan kondisi riil di lapangan berdasarkan dukungan fakta dan informasi.

Dalam Brannen (1997:9-12), penelitian kualitatif sebagai instrumen pengumpul data, mengikuti asumsi kultural, dan mengikuti data. Metode kualitatif menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data seperti transkrip wawancara terbuka, deskripsi observasi, serta analisis dokumen dan aspek lainnya. Data tersebut dianalisis dengan tetap mempertahankan keaslian teks yang memaknainya. Hal ini dilakukan karena tujuan kualitatif adalah untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, konteks sosial dan institusional. Sehingga pendekatan kualitatif umumnya bersifat induktif.

Ndraha (2000:228) menyatakan bahwa: *“melalui metodologi kualitatif, peneliti mendengar dan melihat narasumber berbicara sebenarnya (maka jangan dipengaruhi) tentang dirinya (mereka) sendiri sesuai perspektif (Perspective truth) masing-masing. Metodologi kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa dengan metodologi ini diharapkan dapat memperoleh data yang sebenarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian lebih mendalam dan teliti terhadap objek penelitian sehingga data yang didapatkan data yang akurat”*.

Menurut John W. Cresswell (1994:4), peneliti kualitatif memandang realitas sebagai hasil rekonstruksi oleh individu yang terlibat dalam situasi sosial. Peneliti kualitatif juga menjalin interaksi secara intens dengan realitas yang ditelitinya.

Menurut Idrus (2002:61), dalam penelitian kualitatif diperlukan data yang merupakan segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan

demikian, tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja dari informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Adakalanya fakta juga dianggap sebagai deskripsi (penggambaran) atau suatu abstraksi suatu keadaan gejala yang kongkrit berdasarkan data tertentu.

Dalam penelitian kualitatif, data dapat diartikan sebagai fakta atau informasi yang diperoleh dari aktor (subjek penelitian, informan, pelaku), aktivitas, dan tempat yang menjadi subjek penelitiannya. Interaksi antara aktor, aktivitas, dan tempat dalam kegiatan penelitian kualitatif perlu dicermati dengan baik sebab dari sinilah peneliti akan memperoleh data yang diharapkan dapat menjawab masalah yang tengah dipecahkannya.

Dapat diambil kesimpulan bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena atau masalah yang terjadi di lapangan yang disusun secara sistematis berdasar informasi yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari objek penelitian yang setiap partisipan memiliki potensi untuk mempunyai persepsi yang berbeda sehingga analisis yang dihasilkan akan lebih bersifat umum. Peneliti berkeyakinan bahwa dengan penelitian kualitatif akan diperoleh informasi yang selanjutnya dengan informasi tersebut peneliti bisa membuat interpretasi dan analisis untuk mendeskripsikan optimalisasi *Good Governance* dan mengevaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kelurahan Pela Mampang Kotamadya Jakarta Selatan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Dalam memilih informan berdasarkan atas subyek yang menguasai kebijakan program, pelaksanaan, dan permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan pedoman wawancara.

Untuk memperoleh informasi dan data yang relevan perlu memilih *key informan* (informan kunci) yang mengetahui masalah secara mendalam.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah *stakeholders* dalam penelitian ini, yakni: implementor, fasilitator, pemanfaat pelayanan e-KTP, yaitu :

No	Jenis Informan	Jumlah (orang)
1	Camat (Mampang Prapatan)	1 Orang
2	Lurah (Pela Mampang)	1 Orang
3	Operator/TI.	2 Orang
4	Staff Administrasi	2 Orang
5	Ketua RT/RW dan Tokoh Masyarakat	10 Orang
6	Masyarakat yang mengurus e-KTP	10 Orang

Penentuan informan tersebut menggunakan *purposive sampling*. Menurut Ardial (2014:347) “*purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja”. Penggunaan *purposive sampling* ini untuk memudahkan peneliti mendapatkan informasi yang diperlukan.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik :

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur atau yang merupakan wawancara mendalam, wawancara semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur kepada key person yaitu pelaku yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Wawancara terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara mendalam mengenai hipotesis kerja.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung suatu obyek yang akan diteliti dalam waktu singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai obyek penelitian. Selain itu peneliti juga sebagai perencana, analisis, penafsir data dan pelaporan hasil penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara mempelajari arsip-arsip, bahan-bahan laporan dan mengumpulkan data melalui

dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian dengan cara mengumpulkan, mencatat dan mempelajari surat-surat dinas, aturan-aturan, dokumen kearsipan, buku registrasi, produk e-KTP, formulir pembuatan KTP, biaya, Standar Operasional Prosedur, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Yaitu suatu kegiatan mengolah data sehingga data tersebut dapat menjadi informasi. Penulis mengolah dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang sesuai. Menurut Muhammad Idrus (2002:150-152), teknis analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan, agar data yang terkumpul dapat dipercaya dan menunjukkan keabsahan data. Untuk itu, penelitian menggunakan pola keterwakilan sumber data dan pengklasifikasian data.

2. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus sejalan pelaksanaan tertulis dari lapangan. Proses reduksi data akan terus berlangsung hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

3. Penyajian Data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

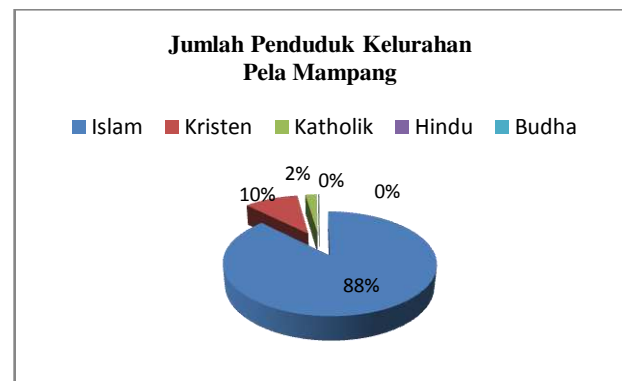
4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.

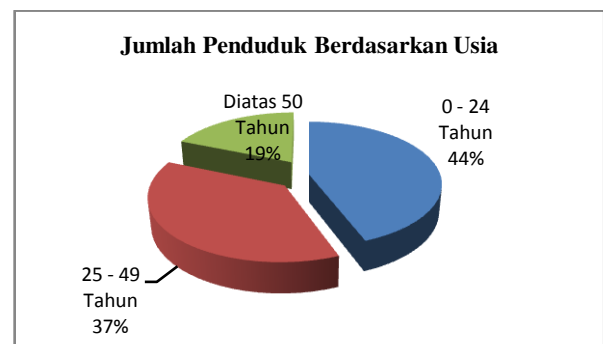
Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat).

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Penduduk berdasarkan Agama



2. Karakteristik Penduduk berdasarkan Usia



Sumber : data primer yang diolah, 2016

3. Analisis Dimensi Efektivitas

Kejelasan program e-KTP yang dilaksanakan oleh Aparatur di tingkat Kelurahan Pela Mampang sudah baik dipahami sehingga strategi dalam meminimalisasi antrian dalam pembuatan elektronik KTP dapat diantisipasi dengan baik. sejalan dengan hal tersebut kelengkapan sarana dan prasaran dalam pembuatan e-KTP sudah terpenuhi dengan baik, namun perlu di perhatikan oleh pihak eksekutor dalam hal ini adalah Kelurahan Pela Mampang bahwa terdapat

masukannya yang dilontarkan oleh masyarakat yakni mengenai kelengkapan fasilitas diruang tunggu, sehingga menjadi sorotan yang positif bagi masyarakat selaku penerima jasa layanan.

4. Analisis Dimensi Efisiensi

Efisiensi program e-KTP telah terlaksana baik dari segi hasil, biaya dan waktu. Hasil yang dikemukakan oleh para informan telah menunjukkan perbaikan menuju peningkatan. Walaupun masih terdapat kekeliruan data seperti alamat, tahun lahir, namun hal tersebut dapat ditanggulangi dengan melakukan penerbitan e-KTP yang telah direvisi oleh pehit terkait dalam hal ini adalah Kelurahan Pela Mampang.

Dalam segi pembiayaan, informan mengaskan bahwa semua biaya yang dikeluarkan adalah wewenang pemerintah pusat dalam hal ini adalah Kemendagri. Selanjutnya, dari ketepatan waktu, pembuatan dan pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus karena yang seyogyanya pembuatan e-KTP selama 2 x 24 jam, masih terdapat masa antrian e-KTP yang dua bulan baru selesai. Hal tersebut mestinya menjadi perhatian khusus dari pihak pelaksana yaitu Kelurahan Pela Mampang.

5. Analisis Dimensi Kecukupan

Kebijakan e-KTP serta hasil yang diterima masyarakat pun beragam dan beraneka pendapat sehingga kebijakan yang diterapkan dapat menimbulkan rasa puas dari masyarakat penerima layanan e-KTP. Namun ada hal-hal yang menjadi perhatian dari masyarakat selaku penerima layanan e-KTP seperti keramahan dan bahasa tubuh petugas pelayanan yang menunjukkan tingkat psikologis yang cenderung berubah-ubah dalam melayani seperti halnya melayani yang tidak maksimal dengan menggambarkan raut muka yang sinis. Dalam hal ini masyarakat penerima layanan memberikan perhatian yang seksama sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

6. Analisis Dimensi Pemerataan

Secara fisik hasil pelaksanaan e-KTP telah dirasakan dengan baik dan pendistribusiannya telah merata dirasakan oleh semua golongan atau lapisan masyarakat, sehingga dengan informasi yang tepat dan akurat masyarakat dapat mengerti akan prosedur dan tata cara pembuatan e-KTP serta mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Namun yang menjadi catatan adalah

bahwa terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum mengerti akan fungsi dari e-KTP ini, sehingga penjelasan lebih lanjut harus dilakukan aparaturnya yang berwenang dan berkompeten untuk menjelaskan fungsi dari e-KTP ini.

7. Analisis Dimensi Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan pembuatan e-KTP, yang dirasakan oleh masyarakat masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan lambannya pelayanan e-KTP, serta belum ada petugas yang mengarahkan ketika mereka hendak membuat e-KTP, sehingga masyarakat perlu bertanya terlebih dahulu. Namun dalam pengamatan yang berbeda petugas cukup tanggap terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam rangka melayani masyarakat maka petugas hendaknya dapat melakukan simpul-simpul pelayanan publik secara prima sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasakan kenyamanan.

8. Analisis Dimensi Ketepatan

Dalam pelaksanaannya masyarakat masih memerlukan bantuan dari petugas pelayanan dalam melancarkan proses pembuatan serta mendapatkan penjelasan mengenai fungsi dan kegunaan dari pembuatan e-KTP tersebut, sehingga tidak menimbulkan spekulasi akan kegunaan dan manfaat dari e-KTP tersebut agar tidak disalahgunakan pemanfaatannya.

KESIMPULAN

Setelah membahas dan menganalisis dari setiap perumusan masalah penelitian yaitu: (1) Bagaimana evaluasi kebijakan e-KTP dalam mewujudkan mutu pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang, (2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala bagi kinerja aparaturnya dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kelurahan Pela Mampang, (3) strategi yang ditempuh untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya mewujudkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang. Berdasarkan teori dan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Evaluasi Kebijakan e-KTP dalam mewujudkan mutu pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Efektivitas pelaksanaan kebijakan e-KTP yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan adalah sebuah jaminan akan efektivitas dalam tertibnya data pribadi masyarakat dalam memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk dan membutuhkan strategi dan antisipasi yang maksimal dalam menghadapi pemohon yang meningkat. Sehingga, efektivitas program e-KTP yang dilaksanakan oleh Aparatur di tingkat Kelurahan Pela Mampang sudah baik dipahami sehingga strategi dalam meminimalisasi peningkatan dalam antrian pembuatan *elektronik* KTP dapat diantisipasi dengan baik. sejalan dengan hal tersebut kelengkapan sarana dan prasaran dalam pembuatan e-KTP sudah terpenuhi dengan baik.
- b. efisiensi evaluasi kebijakan e-KTP bahwasanya telah terlaksana dengan baik dari segi hasil, biaya dan waktu. Hasil yang dikemukakan oleh para informan telah menunjukkan perbaikan yang menuju kearah peningkatan walaupun masih terdapat kekeliruan data seperti alamat, tahun lahir, namun hal tersebut dapat ditanggulagi dengan melakukan penerbitan e-KTP yang telah direvisi oleh pihak terkait dalam hal ini adalah Kelurahan Pela Mampang. Dalam segi pembiayaan informan menegaskan bahwa semua biaya yang dikeluarkan adalah wewenang pemerintah pusat dalam hal ini adalah Kemendagri.
- c. Mempertimbangkan kepuasan masyarakat selaku pemohon pembuatan e-KTP dapat memperlihatkan keberagaman kepuasan penerima layanan e-KTP yang dilakukan oleh para petugas atau operator pembuatan e-KTP yang sudah maksimal melayani masyarakat sesuai dengan komitmen pelayanan prima dan *Good Governance*. Dengan maksimalnya pelayanan tersebut maka kepuasan penerima layanan dapat terlihat dari tingginya tingkat antusiasme pemohon e-KTP.
- d. Pemerataan dalam perspektif ini yaitu yang berlangsung dalam pembuatan e-KTP telah menyentuh seluruh lapisan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang, sehingga secara fisik hasil pelaksanaan e-KTP telah baik dirasakan dan pendistribusiaannya telah merata dirasakan oleh semua golongan atau lapisan masyarakat, sehingga dengan informasi yang tepat dan akurat masyarakat dapat mengerti akan prosedur dan tata cara pembuatan e-KTP serta mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan.
- e. Responsivitas merupakan sebuah daya tanggap aparatur atau petugas pelayanan e-KTP dapat ketahui bahwa yang dirasakan oleh masyarakat masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan lambannya pelayanan e-KTP, serta belum ada petugas yang mengarahkan ketika mereka hendak membuat e-KTP, sehingga masyarakat perlu bertanya terlebih dahulu. Namun dalam pengamatan yang berbeda petugas cukup tanggap terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam rangka melayani masyarakat maka petugas hendaknya dapat melakukan simpul-simpul pelayanan public secara prima sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasakan kenyamanan.
- f. Ketepatan dalam mengevaluasi kebijakan Pembuatan e-KTP yang merujuk kepada Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009. Berfungsi sebagai pencegahan masyarakat memiliki Kartu Tanda Penduduk ganda sehingga dapat membuat kerancuan dalam tertib administrasi data diri.

2. Faktor-faktor yang menjadi kendala bagi kinerja aparatur Kelurahan Pela Mampang dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kelurahan Pela Mampang sebagai berikut :
 - a. Kelengkapan fasilitas diruang tunggu, sehingga menjadi sorotan yang positif bagi masyarakat selaku penerima jasa layanan.
 - b. Selanjutnya adalah terlihat dari waktu pembuatan ketepatan waktu pembuatan dan pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus.
 - c. Terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum mengerti akan fungsi dari e-KTP ini, sehingga penjelasan lebih lanjut harus dilakukan aparatur yang berwenang dan berkompeten untuk menjelaskan fungsi dari e-KTP ini.
3. Strategi yang ditempuh untuk peningkatan mutu pelayanan dalam upaya mewujudkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Pela Mampang yaitu :
 - a. Menambah kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana diruang tunggu sehingga menambah kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima jasa pelayanan.
 - b. Meningkatkan seluruh sumber daya pendukung, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya pendukung lainnya, maka pemerintah daerah hendaknya terus berupaya untuk memenuhinya secara optimal, meningkatkan kelengkapan fasilitas *hardware* dan *software* dari aplikasi program e-KTP termasuk dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi data sehingga ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP lebih optimal.
 - c. Meningkatkan sosialisasi dan pemantapan kepada masyarakat mengenai tujuan dan sasaran kebijakan e-KTP.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, khususnya Pemerintah Kelurahan Pela Mampang dalam mengevaluasi kebijakan e-KTP, sebagai berikut :

Saran Praktis

Saran praktis kepada pelaksana evaluasi kebijakan pembuatan e-KTP dalam hal ini adalah Kelurahan Pela Mampang yaitu :

1. Perlu adanya dukungan segala bentuk sumber daya, baik sumber daya manusia dan pendanaan, serta sarana dan prasana dalam mengatasi atau penanganan keluhan warga masyarakat dalam memproses kebutuhan mereka yaitu pembuatan e-KTP.
2. Selain itu perlu melakukan evaluasi kebijakan secara periodik untuk dapat mengetahui dan mengatasi segala hambatan yang ada dalam proses kebijakan e-KTP yang telah berjalan, sehingga tujuan dan sasaran dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kelurahan Pela Mampang dapat terwujud.
3. Kelurahan Pela Mampang diharapkan lebih mengintensifikan komunikasi dan koordinasi dengan Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri dan Pemerintah Provinsi mengenai kebijakan e-KTP dan juga berupaya lebih aktif melakukan sosialisasi serta pemantapan kepada masyarakat mengenai proses kebijakan e-KTP.
4. Berkaitan dengan faktor sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya pendukung lainnya, maka pemerintah daerah hendaknya terus berupaya untuk memenuhinya secara optimal, yaitu dengan melakukan penempatan aparatur sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi, meningkatkan kelengkapan fasilitas *hardware* dan *software* dari aplikasi program e-KTP termasuk meningkatkan jaringan komunikasi data yang lebih baik lagi.

Saran Teoritis

Pentingnya menjaga kepuasan masyarakat dalam mengevaluasi sebuah pelaksanaan kebijakan, maka dalam konteks tersebut penerapan *Good Governance* dan pelayanan yang maksimal perlu diterapkan jauh lebih baik lagi agar kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat selaku penerima pelayanan dapat merasakan pelayanan yang terbaik sebagai wujud dari mutu pelayanan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Brannen, J. (1997). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (terjemahan). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi ketiga cetakan ke tujuh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhan Bungin. (2006). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djaelani. (2006). *Analisis Kebijakan E-KTP*. Diakses dari: djaelani.co.id.
- Drs.H.A.S. Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.
- Fokusindo Mandiri. (2013). *Undang-undang Pelayanan Publik*, Bandung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Prasetya. (2004). *Logica dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa Peneliti Pemula*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Muhammad Idrus. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Miles & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (tentang metode-metode baru). Jakarta: UI-press.
- Nugroho, Riant. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan
- Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Profil Kelurahan Pela Mampang Tahun 2015.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisiensi melalui Pemberdayaan dan Pembudayaan*. Bandung: Mandar Maju,.
- Subarsono (2005). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjokroamindjojo, Bintoro. (2000). *Good Governance, Paradigma Baru, Manajemen Pembangunan*, Jakarta: UI Press.
- (2003). *Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik) dalam rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Bandung: Mandar Maju.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- W. Lawrnce Neuman. (1997). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*.
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.